

# Conditions Générales de Réservation (articles R-211-5 à R211-13 du code du tourisme)

## Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L. 211-9, toute offre et toute vente de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets ont été émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

## Article R211-6

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés
- le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages des pays d'accueil
- les repas fournis
- la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas notamment de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement
- les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix
- la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de 21 jours avant le départ
- le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier du paiement du solde
- les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10
- les conditions d'annulation de nature contractuelle
- les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R.211-12 et R. 211-13
- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif des organismes locaux de tourisme
- L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie
- Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-13 à R.211-18.

## Article R211-7

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

## Article R211-8

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur
- la destination ou les destinations du voyage, et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates
- les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour
- le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil
- le nombre de repas fournis
- l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour
- le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-10 ;
- l'indication s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies
- le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour
- les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur
- les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés
- la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur, dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du point 7 de l'article R. 211-6
- les conditions d'annulation de nature contractuelle
- les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13
- les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur
- les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus
- la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur
- l'engagement de fournir par écrit à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ les informations suivantes : a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence le contact avec le vendeur b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour
- La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

## Article R211-9

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que le contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

## Article R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent ; la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour ; la part du prix à laquelle s'applique la variation ; le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

## Article R211-11

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel que qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il mentionne l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de départ.

## Article R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit en informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

## Article R211-13

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat et représentant un pourcentage non négligeables du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser dès son retour la différence de prix -soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article 211-6.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

### Article 1 – L'Agence GREAT LAKES

L'Agence GREAT LAKES a été créée pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil, principalement sur le thème du tourisme du vin (œnotourisme). Elle facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

### Article 1 bis - INFORMATION

Le présent formulaire de réservation et la ou les brochures liées à celui-ci constituent l'offre préalable visée par les conditions générales ci-contre et elle engage l'Agence GREAT LAKES. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-17 du Code du Tourisme, si des modifications interviennent, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Agence GREAT LAKES avant la conclusion du contrat.

### Article 2 - DUREE DU SEJOUR

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

### Article 3 - RESPONSABILITE

L'Agence GREAT LAKES est responsable dans les termes de l'article L211-17 du Code du Tourisme, qui stipule : "toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci". Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

### Article 4 - RESERVATION

La réservation devient ferme lorsque l'Agence GREAT LAKES a reçu le contrat signé par le client (avant la date limite figurant sur le contrat) et un acompte égal à 50 % du montant total du dossier du séjour (incluant les éventuels frais de dossier et l'assurance annulation facultative si celle-ci a été souscrite).

### Article 5 - REGLEMENT DU SOLDE

Le client devra verser au service de réservation le solde de la prestation convenue et restant due et ce, un mois avant le début du séjour, sous réserve de l'article R. 211-8, 10) du Code du Tourisme. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

### Article 6 - INSCRIPTIONS TARDIVES

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, le paiement de la totalité du prix du séjour est exigé, sous réserve du respect de l'article R. 211-8,10) du Code du Tourisme.

### Article 7 - BON D'ECHANGE

Dès réception du solde, l'Agence GREAT LAKES adresse au client le(s) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée, ou un accusé de réception.

### Article 8 - ARRIVEE

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### Article 9 - ANNULLATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Agence GREAT LAKES : la date de réception de cet écrit servant de référence à l'application du barème. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue de frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient. Sauf indication particulière :

- Annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10 % du prix du séjour.
  - Annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour.
  - Annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour.
  - Annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour.
  - Annulation de 1 jour à 1 jour avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour.
  - Annulation le jour du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour.
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Si une assurance-annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche-assurance jointe au contrat.

## Article 10 - MODIFICATION PAR L'AGENCE DE RESERVATION

### TOURISTIQUE D'UN ELEMNT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

### Article 11 - ANNULLATION DU FAIT DU VENDEUR

Se reporter à l'article R211-12 du Code du Tourisme.

### Article 12 - EMPECHEMENT POUR LE VENDEUR DE FOURNIR EN COURS DE SEJOUR LES PRESTATIONS PREVUES DANS LE CONTRAT

Se reporter à l'article R211-13 du Code du Tourisme.

### Article 13 - INTERRUPTION OU MODIFICATION DU SEJOUR DU FAIT DU CLIENT

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont bénéficie le client. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Agence GREAT LAKES, modifier de son propre chef le déroulement de son séjour. Les frais des modifications non acceptées par l'Agence GREAT LAKES restent entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ses propres modifications.

### Article 14 – CAPACITE D'HEBERGEMENT

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait différent, l'Agence GREAT LAKES se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil disponible, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires non inscrits, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas le prix de la prestation reste acquis à l'Agence GREAT LAKES.

### Article 15 - ANIMAUX

Tout client accompagné d'un animal domestique doit avoir obtenu l'accord préalable de l'Agence GREAT LAKES. Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas aucun remboursement ne sera effectué.

### Article 16 - CESSIION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme. La cession de contrat doit s'effectuer à prix concluant entre le cédant et le cessionnaire. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'Agence GRETA LAKES de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Lorsqu'il s'agit d'une croisière fluviale ou maritime, ce délai est porté à 15 jours. Le cédant est seul responsable solidairement vis à vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

### Article 17 - ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dite "villégiature". A défaut il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Les montants garantis au titre de cette assurance personnelle ne constituent en aucun cas une limite de responsabilité. L'Agence GREAT LAKES met à la disposition du client la possibilité de souscrire une assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance. Le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès souscription. L'Agence GREAT LAKES est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

### Article 18 – HOTELS, CHAMBRES D'HOTES, GITES

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner ou la 1/2 pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle" (également dénommée chambre « single »).

### Article 19 - RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Agence GREAT LAKES dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception et peut être éventuellement signalée par écrit à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concerné.

### Article 20 – ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

L'Agence GREAT LAKES a souscrit auprès de la compagnie AXA une assurance couvrant les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'Agence GREAT LAKES peut encourir.

EURL GREAT LAKES

RCS Bordeaux 480 333 459

SIRET 48033345900018 - APE 7022Z

**Siège social** : 44, Avenue Georges Mandel, 33110 Le Bouscat – France.

**LICENCE n°** LI 033090001

**Garantie financière** : Banque Populaire du Sud Ouest. Siège social : 10, quai des Queyries - 33072 Bordeaux Cedex – France.  
Téléphone : +33 (0)556.01.86.86

Edition du 19/03/2010. Conformément à la loi "informatique et libertés", les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'Agence GREAT LAKES et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.